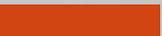
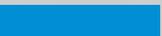
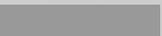


# ES EL MOMENTO

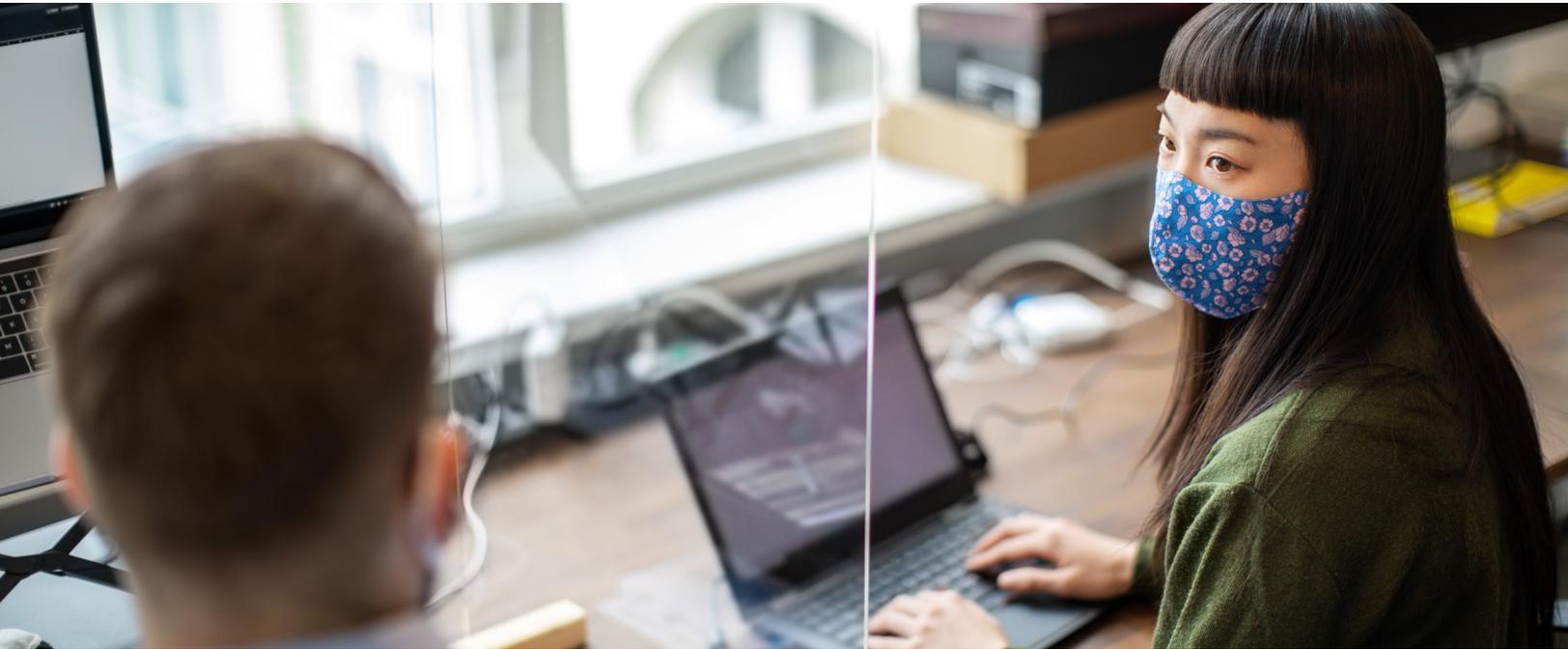
Mirando hacia el  
futuro de la **gestión**  
**de viajes y gastos**



# Índice

	3	Introducción
	4	Control y cumplimiento
	6	Gestión del gasto
	8	Viajes
	10	Experiencia del empleado
	12	Expansión y optimización
	14	Resumen
	15	Recursos

## Introducción

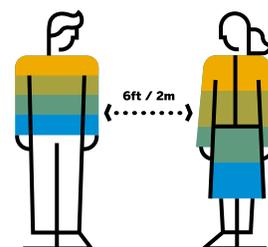


### En un instante, **todo cambió.**

Desde que comenzó la pandemia, casi todo lo relacionado con los negocios ha cambiado. Esto es particularmente cierto en la gestión de viajes y gastos (T&E) que está experimentando numerosos desafíos; desde un ampliado deber de protección de los empleados, hasta el manejo de nuevos tipos de gastos y los métodos de pago de una fuerza laboral que cambia al trabajo híbrido o a distancia. Tras una larga pausa, hay evidencia de que el gasto de los empleados está aumentando y que los viajes de negocios están empezando a aumentar, aunque con mayor complejidad que nunca.

A medida que nos establecemos en nuevos patrones de viajes y gastos, los negocios necesitarán herramientas de software para hacer frente a los riesgos financieros y de seguridad de la nueva realidad. Reinventar la gestión de viajes y gastos significa hacer que los empleados vuelvan al hábito de utilizar la tecnología para recuperar el control sobre los gastos y el cumplimiento, gestionar los requisitos normativos y fiscales, así como mantener a los empleados seguros. Estos son fundamentales para hacer avanzar su negocio.

En este libro electrónico, exploramos cinco de los desafíos que afectan la gestión de viajes y gastos y mostramos cómo las compañías han logrado superarlos exitosamente con resiliencia y reinención al utilizar las soluciones de SAP® Concur®.



## Control y cumplimiento



### Los nuevos patrones de gastos se afianzan.

El trabajo a distancia introdujo un conjunto completamente nuevo de categorías de gastos a medida que los empleados gastaban dinero en nuevas herramientas de productividad, EPP y mucho más en suministros de oficina. Con la interrupción de las cadenas de suministro, se utilizaron nuevos proveedores y tipos de pago para adquirir los artículos necesarios. Es probable que estos nuevos hábitos de gastos estén aquí para quedarse. ¿Sus políticas de aprobación y auditoría aún coinciden con la forma en que gastan sus empleados?

Para muchas organizaciones, la respuesta fue no. Un estudio de SAP Concur sobre los patrones de gastos observó un aumento del 292% en las infracciones de gastos entre 2019 y 2020<sup>1</sup>.

Además, las transacciones de alto riesgo representaron más del 33% de los gastos totales en 2020<sup>1</sup>. Aplicar las reglas de manera consistente a los nuevos gastos y métodos de pago será un desafío, pero se puede lograr con la solución adecuada de viajes y gastos.

**292%**   
Aumento de las  
infracciones de gastos

 **+33%**  
Más transacciones  
de alto riesgo

Una solución de T&E unificada puede manejar nuevos tipos de compras y pagos, con flujos de trabajo automatizados para garantizar un mejor cumplimiento. Las soluciones de SAP Concur **aplican controles inteligentes para detener los gastos fuera de las políticas** de forma anticipada y analizar los nuevos patrones a medida que surgen.

## Control y cumplimiento



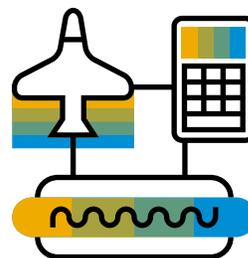
### Obtenga una **visión completa** del gasto del empleado.

Como institución financiera con presencia global, **Barclays** tuvo dificultades para gestionar 85,000 usuarios de viajes y gastos. Las políticas locales de viajes y gastos, los numerosos tipos de gastos y dos sistemas heredados hacían casi imposible obtener una imagen real de los gastos en toda la organización.

Un grupo de trabajo de representantes de tecnología, cumplimiento, impuestos y usuarios finales se encargó de reinventar la solución de viajes y gastos de la organización. El resultado fue la implantación de una nueva política global de viajes y gastos con tipos de gastos estandarizados que se ajustaban a la política, impulsada por las soluciones de SAP Concur.

Los tipos de gastos claramente definidos y un sólido proceso de auditoría no solo respaldan los esfuerzos de control y cumplimiento, sino que también proporcionan a Barclays **datos precisos y oportunos de viajes y gastos** de sus empleados en todo el mundo.

Barclays ahora tiene acceso a datos limpios y consistentes, así como una visión integrada de los gastos de viajes de principio a fin en toda la organización. El apoyo con Preferred Care significa que Barclays tiene acceso a los conocimientos técnicos y a las integraciones necesarias para futuras necesidades de gestión de gastos <sup>2</sup>.

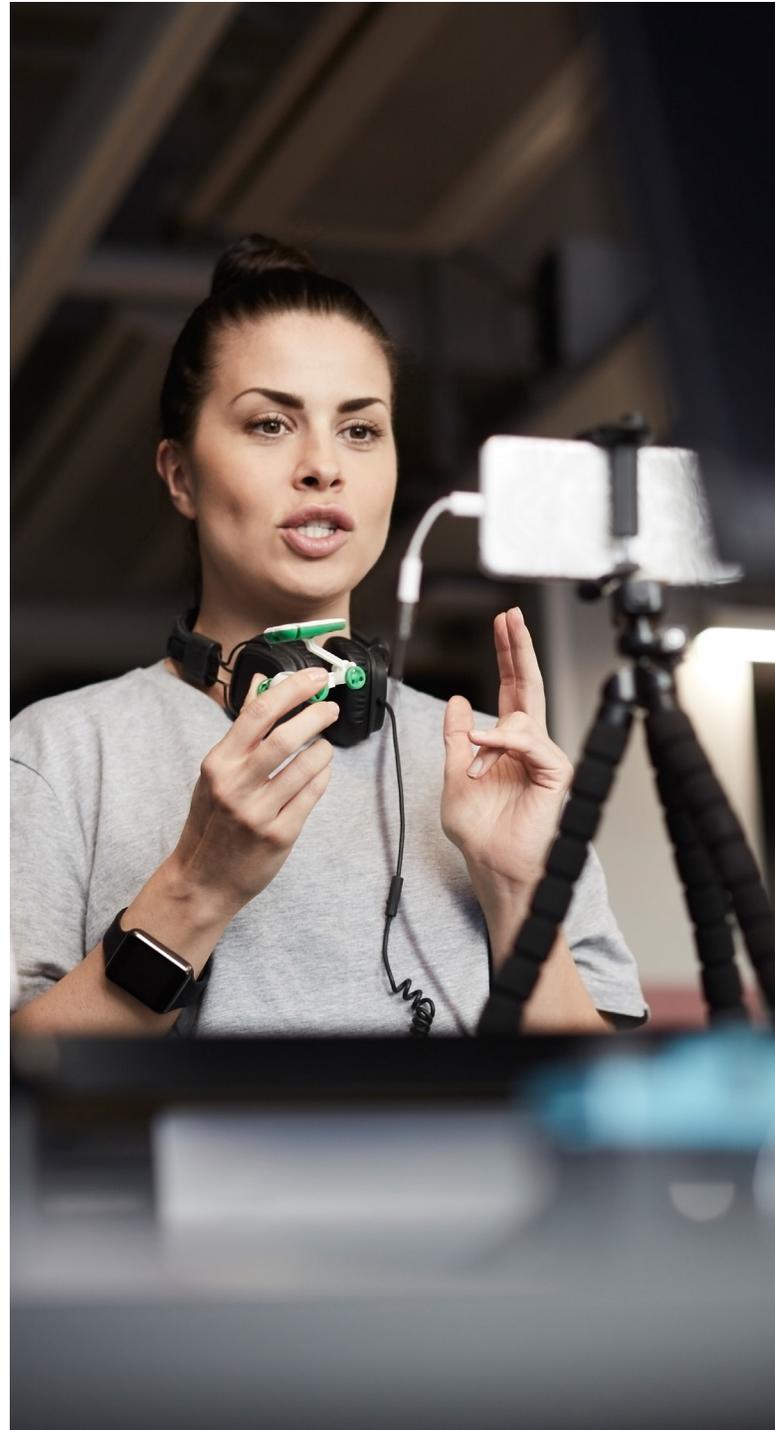


## Gestión del gasto

### Compre como nunca antes.

Lo que compramos y cómo se realizan las compras es diferente de lo que hemos visto anteriormente. Las cadenas de suministro se rompieron y las compras comenzaron a ocurrir fuera de la lista de proveedores aprobados para mantener la organización en funcionamiento. El trabajo a distancia y el suministro de material o equipamiento de oficina en el hogar también contribuyeron de manera importante a cambiar los patrones de gasto que desafían las políticas de gastos. El cambio en el comportamiento de gastos se refleja en el hecho de que los gastos por cuenta propia representaron el 17% de las infracciones de gastos en 2020, mientras que las infracciones de gastos personales aumentaron un 76% solo en abril de 2020<sup>1</sup>.

En el futuro, espere que las fluctuaciones de precios y la adopción de nuevos tipos de pago desafíen su solución de viajes y gastos. Encontrar una que ofrezca controles integrados, una visión unificada de los gastos y conocimientos predictivos sobre los patrones emergentes garantizará una gestión adecuada.



Implemente una solución de T&E **que aproveche la inteligencia artificial y el aprendizaje automático** para automatizar procesos rutinarios como tareas de auditoría. Concur Travel<sup>®</sup>, Concur Expense<sup>®</sup>, Concur Request<sup>®</sup>, y Concur Intelligent Audit<sup>®</sup> forman la base de una solución que garantiza que usted se mantenga al tanto de los costos incluso a medida que cambian los gastos.

## Gestión del gasto

### Transforme auditorías de viajes y gastos.

**Vodafone** es una compañía de comunicaciones de tecnología digital que brinda la mejor experiencia no solo a sus clientes externos, sino también a sus empleados. Por lo tanto, la experiencia de los empleados fue un factor muy importante en la evaluación de nuevas soluciones de viajes y gastos para reemplazar las soluciones heredadas que eran difíciles de usar, altamente manuales e ineficientes. Además, Vodafone quería una solución basada en la nube que se integrara fácilmente en su SAP ERP. Eso hizo que las soluciones de SAP Concur fueran la opción obvia en ambos frentes.

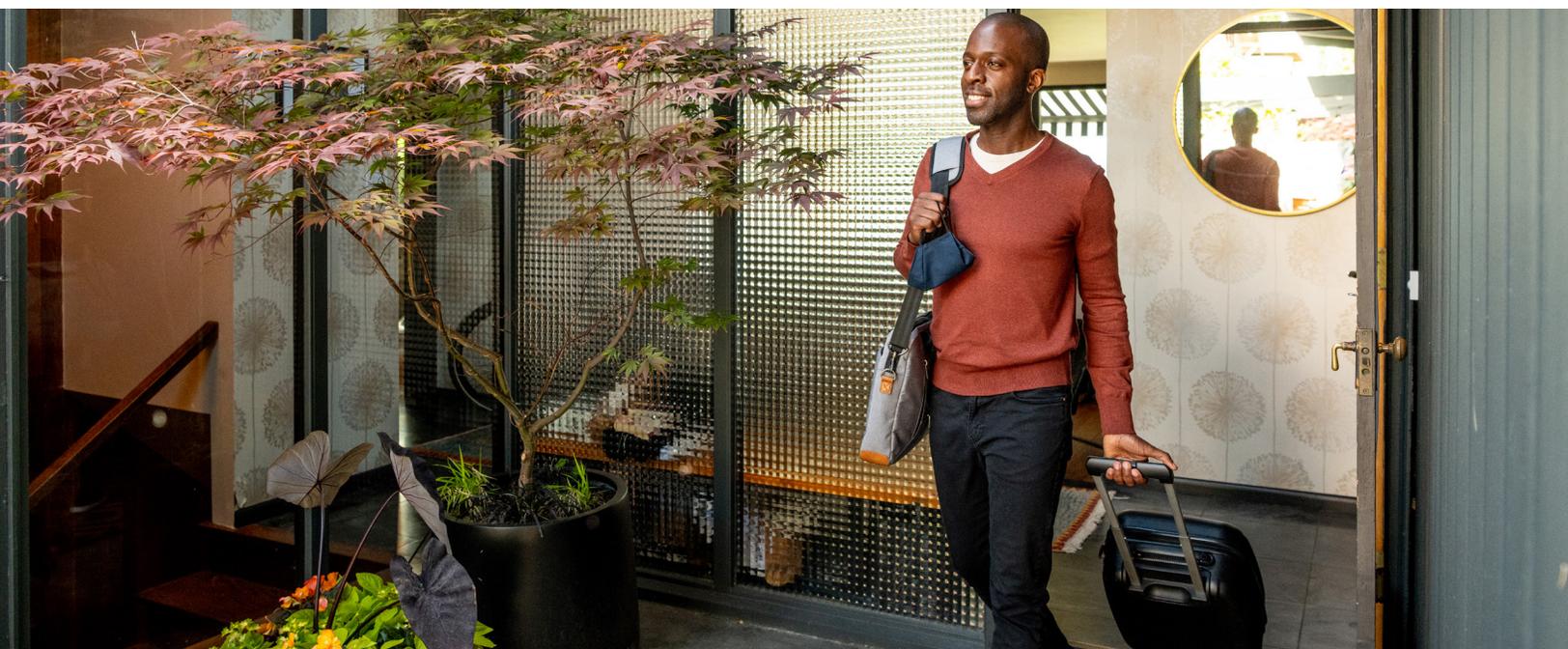
Desde la implementación de las soluciones de SAP Concur, el tiempo de aprobación para el pago de Vodafone ha disminuido de cuatro días a un día. El cien por ciento de las reclamaciones de gastos se auditan, lo que reduce el fraude y libera tiempo para realizar más análisis para encontrar ahorros adicionales. Las soluciones de SAP Concur encajan con la iniciativa en la nube de Vodafone y se integran perfectamente con otros productos de SAP<sup>3</sup>.



“Para nosotros, que gestionamos los viajes, es tener **un lugar en el que todas las políticas estén controladas** y tener la capacidad de regirlas nosotros mismos en lugar de a través de la TMC o de varias herramientas de reserva online.”

Claire Marsden, Senior Supply Chain Business Partner, IOT en Vodafone

## Viajes

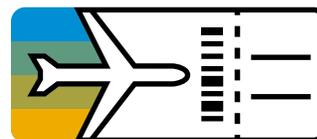


### Los viajes globales **regresan.**

Con las altas tasas de vacunación en algunas partes del mundo, los viajes de negocios están comenzando a regresar. Una encuesta reciente de Travel Managers muestra que el 98% espera un aumento de los gastos de viajes en los próximos 12 meses<sup>4</sup>. Sin embargo, los viajes de negocios han demostrado ser mucho más difíciles. Como respuesta, los travel managers esperan realizar cambios en sus políticas de viajes<sup>4</sup>.

Algunas de las nuevas políticas se relacionan con el deber de protección, para proteger a los empleados de la exposición a riesgos de salud y seguridad. Un

mejor acceso a los itinerarios permite localizar rápidamente a los viajeros en caso de restricciones de viaje inconsistentes y que cambian vertiginosamente. Además, el impacto de los viajes en la sostenibilidad está ganando importancia a medida que las organizaciones se esfuerzan por cumplir con los nuevos objetivos para reducir las emisiones de carbono. Mantenerse al tanto de las normativas globales es más complejo que nunca.



Las soluciones integradas de viajes y gastos tienen en cuenta algo más que solo ahorros. **Concur Travel, Concur TripLink® y Concur Request** ayudan a garantizar que las decisiones de viaje se tomen de acuerdo con las políticas que reflejan las necesidades del negocio, la seguridad y la sostenibilidad.

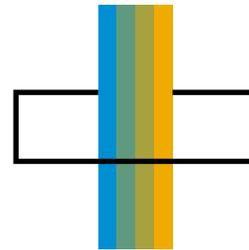
## Viajes



### Traiga a los empleados a **casa de manera segura.**

**Serco** apoya a organizaciones de servicios públicos, que incluyen justicia e inmigración, defensa, atención médica y transporte. Los viajes son fundamentales y representan una gran parte de los gastos. En 2019, Serco implementó las soluciones de SAP Concur para un mejor control de sus gastos de viajes, una mejor experiencia para los usuarios y un mayor cumplimiento de las políticas de reserva de viajes. El resultado fue de 1.6 millones USD en ahorros de eficiencia en el primer año.

A medida que se desarrollaba la pandemia, Serco vio otra ventaja importante. Gracias a las amplias capacidades de elaboración de reportes de las soluciones de SAP Concur, localizaron rápidamente a todos los empleados que viajaban y los llevaron a casa de forma segura a medida que los confinamientos entraron en vigor. Ahora, Serco utiliza controles personalizables dentro de Concur Request para garantizar que solo se realicen viajes de negocios fundamentales. La fácil integración con su proveedor internacional de atención médica agrega seguridad adicional para los viajeros de negocios<sup>5</sup>.



“SAP nos ha permitido **responder al bienestar y la seguridad de nuestros empleados**. Cuando se produjo la pandemia, nuestra primera misión era llevar a casa a nuestros empleados de forma rápida y segura, y la plataforma SAP Concur realmente lo facilitó”.

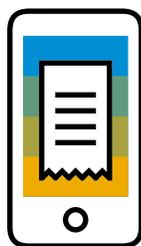
Joanne Cartwright, directora de Servicios de Gestión de Serco Ltd.

## Experiencia del empleado

### Las expectativas de los empleados **han cambiado.**

Los viajeros de negocios dejaron de lado las herramientas de reporte de gastos que ya no necesitaban. Sin embargo, ahora, el 40% de los participantes en una encuesta reciente ha afirmado que su compañía ya ha reanudado sus viajes de negocios nacionales<sup>6</sup>. A medida que los empleados vuelven a usar esas herramientas, necesitan orientación para recuperar la confianza y una experiencia ultrasencilla que esperan de las aplicaciones digitales.

La experiencia de los empleados siempre ha sido fundamental para el cumplimiento de la política de viajes y gastos. Una experiencia intuitiva y que ahorre tiempo puede aumentar la adopción y conducir a mejores previsiones, presupuestos y tiempos de pago. La solución de viajes y gastos adecuada guía y apoya a los usuarios a medida que se familiarizan con los nuevos protocolos, para que se sientan más seguros y el uso de las herramientas no se interponga en su trabajo.



Los empleados esperan una experiencia digital sin esfuerzo. La aplicación móvil SAP Concur y Expenselt agilizan la elaboración de reportes de gastos desde cualquier lugar con la captura automatizada de recibos. **Puede ver todos sus datos en un solo lugar.** Ven una forma de dedicar menos tiempo a los gastos, para dejar más tiempo a los trabajos importantes.

## Experiencia del empleado

### Ahorre tiempo y presupuesto para viajes.

**Cisco** es una compañía multinacional de tecnología con más de 53.000 empleados itinerantes en 88 países. El objetivo de la compañía es atraer y retener a las mejores y más brillantes personas para cumplir su misión de brindar ventajas transformadoras a través de soluciones de TI, redes y ciberseguridad. Cisco reconoce su responsabilidad de proporcionar las herramientas que la gente necesita para realizar bien su trabajo.

Las soluciones de SAP Concur están ayudando a los empleados de Cisco a tomar las decisiones de viaje correctas, a la vez que simplifican los reportes de gastos. La compañía examinó los programas de viajes y gastos desde la perspectiva de los empleados para transformar la experiencia. Después de la implementación, las tareas de viajes y gastos que solían llevar horas ahora solo tardan minutos. Cisco calcula un ahorro de más de 10 millones USD al año en costos de viajes y más del 50% en ahorro de tiempo para los empleados<sup>7</sup>.



“SAP Concur ha hecho un buen trabajo de colaboración con nosotros para garantizar que su producto sea **todo lo innovador que puede llegar a ser**”.

Dan Newton, Program Manager de Gestión de gastos en Cisco Systems

## Expansión y optimización

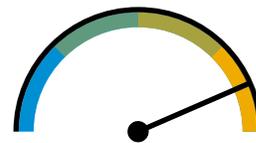


### Recupere el impulso del negocio.

A medida que los mercados de todo el mundo se detienen y se reinician debido a la pandemia, la agilidad nunca ha sido tan importante. Noventa y tres por ciento de los ejecutivos globales aceptan que mantener la agilidad organizacional es la única forma de sortear la incertidumbre<sup>8</sup>. Es hora de reconsiderar y reevaluar la gestión de viajes y gastos, encontrar las formas de avanzar más rápido y lograr mejores resultados comerciales.

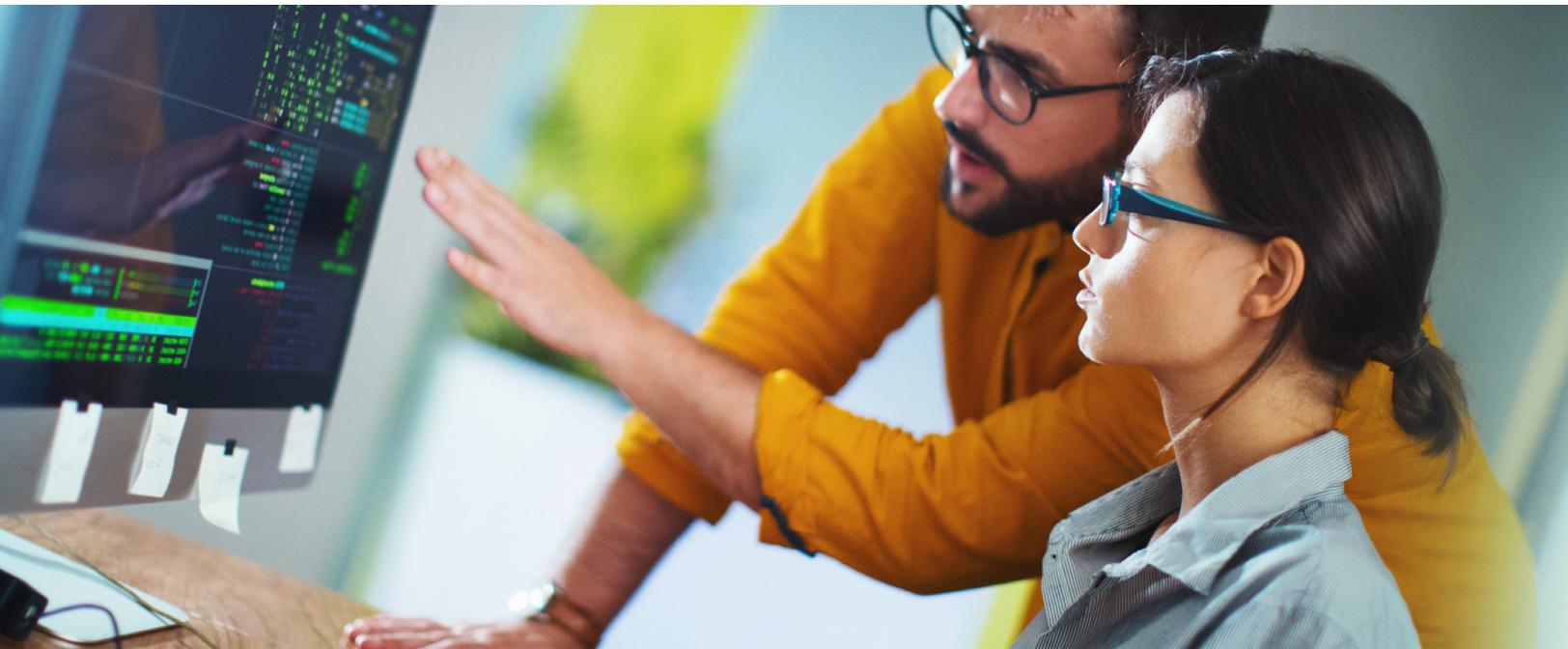
Asegúrese de que su solución de viajes y gastos pueda respaldar un crecimiento rápido y eficiente

cuando su negocio se agilice y vuelva a examinar cómo gestiona los gastos para que se ajusten a las nuevas realidades de su compañía. Integre los gastos de todas las fuentes, incorpore las mejores prácticas y puntos de referencia, y establezca controles y flujos de trabajo inteligentes para hacer cosas que antes no podía hacer.



Las soluciones integradas de T&E se adaptan y crecen según las necesidades de su negocio. Concur Expense, Concur Travel y Concur Invoice<sup>®</sup> brindan a las compañías **el poder de automatizar, integrar y simplificar** sus procesos de gastos, viajes y cuentas por pagar para que pueda mantenerse al día y avanzar cuando llega la oportunidad.

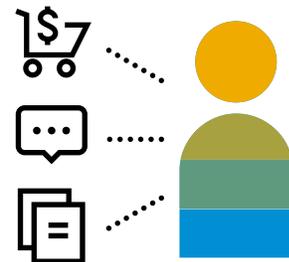
## Expansión y optimización



### La eficiencia y el control **apoyan el crecimiento.**

La compañía de soluciones digitales **VMware** es conocida por su tecnología disruptiva que transforma industrias enteras. La compañía continúa transformando y mejorando su propio negocio para dar a los empleados más tiempo para hacer lo que es importante. El sistema heredado de gestión de viajes y gastos hizo que la elaboración de reportes de gastos consumieran mucho tiempo y fueran propensas a errores.

Con más de 25,000 empleados y extensos viajes, era imposible mantenerse al día con el cumplimiento y la auditoría de más de 150,000 reportes de gastos presentados cada trimestre. La implementación de las soluciones de SAP Concur ayudó a impulsar a VMware hacia un mejor control sobre sus gastos. Mediante el uso del aprendizaje automático y las capacidades de la inteligencia artificial de Concur Detect by Oversight, la compañía pudo automatizar la auditoría de gastos de principio a fin, ahorrando más de 8,000 horas y logrando una revisión de cumplimiento del 100% de los reportes de gastos<sup>9</sup>.



“SAP Concur nos ayudó a **ampliar la población de auditoría** de nuestro reporte de gastos para analizar cada uno de los reportes de gastos que se presentan y encontrar información importante”.

Brian Dela Pena, Sr. Director, Accounting Operations en VMware

## Resumen



### Siga adelante **con confianza.**

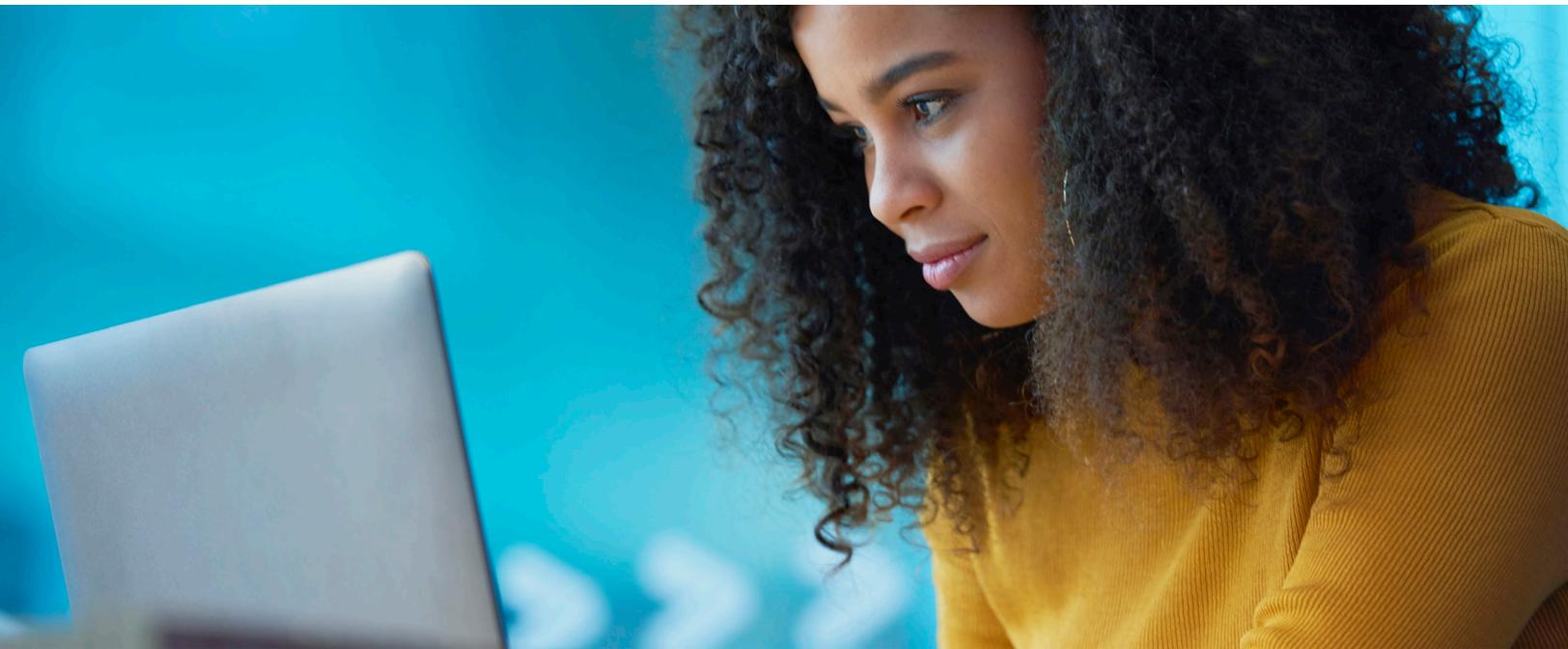
A lo largo de la pandemia, hemos tenido que improvisar en respuesta a los desafíos empresariales únicos que nos ha tocado vivir. Para aquellos que gestionaban viajes y gastos, las cosas tenían que ser muy sencillas y rápidas. La resiliencia a corto plazo se convirtió en la máxima prioridad.

Ahora, las compañías miran hacia el futuro, buscando capitalizar las oportunidades de crecimiento y expansión. Ahora es el momento de reconsiderar y reevaluar cómo gestionar los gastos de T&E, encontrando formas de avanzar más rápido y obtener mejores resultados.

Las soluciones de SAP Concur ayudan a diseñar una resistencia duradera en su negocio al reinventar la forma en que usted gestiona los viajes y los gastos. Podemos ayudarle a dar saltos exponenciales en la estrategia, proceso y tecnología para adaptarse a la nueva realidad de gastos y viajes, para que pueda restablecer y aumentar el impulso en toda la compañía.



## Recursos



### Encuentre su camino.

Reinvente la gestión de gastos y de viajes con las soluciones de SAP Concur. Visítenos **online** o póngase en contacto con su representante de ventas de SAP Concur.



### Fuentes

- <sup>1</sup> "Spend Insights - A Year in Perspective: How the Pandemic Has Altered Spend and Introduced Risk," SAP Concur sponsored by Oversight, 2021.
- <sup>2</sup> Barclays Gains Access to Integrated Travel & Expense Data with SAP Concur Solutions," SAP Concur, 2020.
- <sup>3</sup> "Vodafone Transforms Travel and Expense in 38 Countries—In just Nine Month," Wakefield Research and SAP Concur, 2021.
- <sup>4</sup> "Global Travel Manager Report," SAP Concur, June 2021.
- <sup>5</sup> "Serco realizes significant reductions on travel spend amidst the global pandemic," SAP Concur, 2021.
- <sup>6</sup> "Companies Make Summer Plans to Resume Domestic Business Travel," Global Business Travel Association, 2021.
- <sup>7</sup> "Cisco Systems Increases Employee Satisfaction and Improves Data Quality for Operational Excellence and Compliance," SAP Concur, 2020.
- <sup>8</sup> "In Tech-Led Pursuit of Sound Financial Footing," Economist BrandConnect and SAP Concur, 2020.
- <sup>9</sup> "VMware, Inc. Increases Efficiency, Control and Gains a Productive Way to Manage Spend," SAP Concur, 2020.

Siga a SAP Concur



Para obtener más información en [concur.es](https://concur.es)

© 2021 SAP SE o una compañía afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse o transmitirse en cualquier forma o para cualquier fin sin el permiso expreso de SAP SE o de una compañía afiliada de SAP.

La información contenida en el presente puede cambiar sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software patentados de otros proveedores de software. Las especificaciones nacionales de los productos pueden variar.

SAP SE o una compañía afiliada de SAP proporcionan estos materiales solo con fines informativos, sin declaración o garantía de cualquier tipo y SAP o sus compañías afiliadas no serán responsables de errores u omisiones con respecto a los materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios de SAP o de una compañía afiliada de SAP son las que se establecen en las declaraciones de garantía expresas que acompañan esos productos y servicios, si las hubiera. Ninguna parte de este documento debe interpretarse como una garantía adicional.

En particular, SAP SE o sus compañías afiliadas no tienen ninguna obligación de seguir un curso de negocios descrito en este documento o cualquier presentación relacionada, ni de desarrollar o publicar cualquier función aquí mencionada. Este documento, o cualquier presentación relacionada, así como la estrategia y posibles desarrollos, productos, plataformas, instrucciones o funciones futuros de SAP SE o de sus compañías afiliadas están sujetos a cambios y SAP SE o sus compañías afiliadas pueden cambiarlos en cualquier momento y por cualquier motivo sin previo aviso. La información en este documento no constituye un compromiso, promesa u obligación legal para brindar cualquier material, código o función. Todas las declaraciones prospectivas están sujetas a diversos riesgos e incertidumbres que podrían hacer que los resultados reales difieran materialmente de las expectativas. Se advierte a los lectores que no depositen una confianza excesiva en estas declaraciones prospectivas y no deben basarse en ellas para tomar decisiones de compra.

SAP y otros productos y servicios de SAP aquí mencionados, al igual que sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de SAP SE (o de una compañía afiliada de SAP) en Alemania y otros países. Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas compañías.

Visite [www.sap.com/trademark](https://www.sap.com/trademark) para obtener más información y avisos sobre las marcas comerciales.